



AUDIT CRKBO-registratie bij Seminars op Maat, Bispinckpark 21, 2061 SG, Bloemendaal

Naam contactpersoon Mevr. M. Boonstra

KVS

#### Audit

### Kwaliteitscode voor opleidingsinstituten voor kort beroeps onderwijs

De audit richt zich op de beginselen van de kwaliteitscode voor kort beroepsonderwijs:

1. zorgvuldigheidsbeginsel
2. rechtszekerheidsbeginsel
3. kenbaarheidsbeginsel
4. redelijkheidsbeginsel
5. betrouwbaarheidsbeginsel

Deze zijn vertaald naar eisen rondom onderwerpen:

1. Organisatie
2. Docenten
3. Voorlichting
4. Contract & Betalings- en Leveringsvoorwaarden
5. Uitvoering
6. Examinering
7. Klachtenregeling

Voorwaarde om aan de audit deel te nemen is dat u daadwerkelijk opleidingen aanbiedt of voornemens bent aan te bieden, en dus voor de fiscus kunt worden aangemerkt als opleidingsinstituut. Omwille van de leesbaarheid wordt in dit formulier de term 'cursus' gebruikt voor opleiding, training, workshop, en dergelijke. Alle auditbare onderdelen dienen positief te zijn om voor CRKBO-registratie in aanmerking te komen. Beoordeling vindt louter plaats in termen van V (Voldoende) of O (onvoldoende). Een enkele keer kan een onderdeel worden beoordeeld met NVT (niet van toepassing). Aangezien NVT wordt beschouwd als een V, heeft NVT geen nadelige gevolgen voor het eindoordeel. Voorbeeld: u biedt geen examens aan, dan zijn auditvragen bij onderwerp 6. Examinering: NVT.



Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
<b>1. Organisatie</b>  <b>1.a Informatieverstrekking</b> De (schriftelijke of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële deelnemers zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn. <i>Audit: beoordelen materiaal op website, studiegidsen, corporate brochures voor B-tl-B etc.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
<b>1.b Werving</b> In wervingscampagnes of –materiaal respecteert het instituut de reclamecode voor cursussen: Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling die de cursus organiseert, respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt, en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".  Bovendien respecteren instituten elkaar als concurrenten en onthouden zij zich van agressieve competitieve uitingen. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
<b>1.c</b> Ten minste één persoon binnen het instituut moet geheel bekend zijn met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de deelnemers minimaal te wachten staat als ook met de contractuele vereisten. <i>Audit: vaststellen tijdens bezoek.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
<b>1.d</b> Er moet een accurate administratie worden bijgehouden welke deelnemers staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	

	Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
1.e	<p>Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord zijn.</p> <p>Brieven die een langere verwerkingstijd vragen moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
1.f	<p><b>Studiebegeleiding</b></p> <p>Het instituut moet altijd bereikbaar zijn: dat wil zeggen: vragen dienen telefonisch (desnoods per voicemail), of per e-mail te kunnen worden gesteld.</p> <p><i>Audit: toon aan (gaat niet om technisch/inhoudelijke vragen, maar om zaken als roostering e.d.).</i></p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
1.g	<p>Een instituut beschikt over en werkt met door deelnemers in te vullen cursussen en docentenevaluaties, en onderneemt actie indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
1.h	<p><b>Werkprocessen</b></p> <p>Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor het instituut, haar medewerkers en de docenten. Denk aan geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfs-situaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën.</p> <p><i>Audit: toon aan.</i></p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
2.a	<p><b>2. Docenten</b></p> <p><b>Docentenbegeleiding</b></p> <p>Docenten/mentoren/begeleiders/tutors in vaste dienst moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van het instituut (bijvoorbeeld d.m.v. een docenteninstructie). Docenten c.s. moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.</p> <p><i>Audit: Hoe worden docenten geïnformeerd over de werkwijze?</i></p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
2.b Het instituut verzekert zich ervan dat alle uitvoerende docenten/trainers deskundigen op het vak/een onderwerp zijn. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
2.c <b>Onderwijs en Examens</b> Alle docenten moeten deskundigen op het / een onderwerp zijn. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
<b>3. Voorlichting</b>				
3.a De studiegids of –informatie resp. de website moet ten minste de volgende informatie verschaffen: <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.b • De titel van de cursus	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.c • De inhoud van de cursus	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.d • Het niveau van de cursus	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.e • De lengte van de cursus	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.f • De doelstellingen van de cursus	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.g • De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.h • Het aanvangsniveau waarvan wordt uitgegaan (d.w.z. eventuele vooropleidingseisen)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.i • vrijstellingenbeleid	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
3.j • De studiebelasting voor de deelnemer d.w.z. de tijd die de deelnemer eraan kwijt is in uren p/w.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	

	Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
3.k	• Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het instituut of door de betreffende overheid gesteld worden aan de cursus of aan de studieovereenkomst (-contract)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
3.l	• Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
3.m	• Kwalificaties die behaald kunnen worden	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input type="checkbox"/> NVT	
3.n	• Interne (school-) en/of externe (branche-/staats-) examens waartoe wordt opgeleid	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
3.o	• Het aantal eindtoetsen of af te leggen examens in de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
3.p	Er moet duidelijkheid worden gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (wettelijk erkend; branche-erkend; EVC-waardig e.d.). <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
	<b>4. Contract &amp; Betalings- en Leveringsvoorwaarden</b>				
4.a	De taal waarin onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig. <i>Audit: contracten zijn in helder Nederlands, Engels, Frans of Duits opgesteld. Bij contracten opgemaakt in een andere taal, kan door de auditor een vertaling worden gevraagd.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.b	De klant moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan moeten binnen vastgestelde termijnen verwerkt zijn. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
4.c • Contracten vermelden: • De naam van het instituut en de cursustitel	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.d • De cursuskosten	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.e • Kosten voor studieboeken/cursusmateriaal	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input type="checkbox"/> NVT	
4.f • De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input type="checkbox"/> NVT	
4.g • De betalingsvoorwaarden	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.h • De betalingstermijnen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
4.i • De wijze van betaling	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.j • De duur van het contract	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.k • De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input type="checkbox"/> NVT	
4.l • De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.m • Details van de eventuele garantiebepalingen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
4.n • Voor deelnemers (consumenten) een bedenktijd van tenminste 14 dagen. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit geldt geen bedenktijd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o <input type="checkbox"/> NVT	
4.o • Bij wie het copyright berust	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
4.p • Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut) <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
<b>5. Uitvoering</b>  5.a Lesmateriaal moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat. <i>Audit: ruim interpreteren.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
5.b <b>E-learning/blended learning</b>  Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is. Indien e-learning in aanvulling op andere leerelementen georganiseerd wordt, moeten deelnemers, die niet over de faciliteiten beschikken, de mogelijkheid geboden worden op een andere manier te participeren. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT  <i>NB: Indien u hier als oordeel 'NVT' aangeeft, kunt u doorgaan naar onderdeel 6, 'Examinering'.</i>	
5.c Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
5.d Voortgang is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem (LMS)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
5.e Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	
5.f Het instituut zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemerevaluaties. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> NVT	
<b>6. Examinering</b>  6.a Het instituut moet beschikken over geschikte toetsingskaders voor beoordelingen. <i>Audit: toon aan (geldt vooral voor officiële opleidingen en examens).</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT	

Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
6.b Examens moeten heldere instructies en uitleg over de procedure bevatten. Als er onderwijs gegeven wordt met het oog op formele (staats)examens dan moeten de instellingsexamens in de loop van de cursus op een adequate manier de deelnemers daarop voorbereiden door ze aan te bieden in hetzelfde format, betrekking hebben op de gehele syllabus en beoordeeld worden met eenzelfde maatstaf als de formele examens. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
6.c (Afname en beoordeling van) kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door (een) onafhankelijke derde(n). <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
6.d Nadat een eindexamenresultaat is meegedeeld moeten de gezakten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die hen openstaan (b.v. verdere studie; herkansing enz.). <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> NVT	
<b>7. Klachtenregeling</b>				
7.a Het instituut beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een met name genoemde onafhankelijke derde. Let op: met onafhankelijke derde wordt niet de rechter bedoeld, maar iemand die door uw organisatie is verzocht om als onafhankelijke partij een bindende uitspraak te doen. Daarna staat altijd de gang naar de rechter nog open. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> O	



	Auditeisen	Instituut voldoet naar eigen inzicht? (ja/nee)	Dat blijkt uit? (kwaliteitshandboek, betalings- & leveringsvoorwaarden, instructies, website, studiegids, personeelsdossiers, en dergelijke)	Oordeel auditor	Opmerkingen
7.b	Indien de genoemde derde een geschillencommissie, belangenvereniging of andere beroepsinstantie betreft, wordt aanmelding bij/lidmaatschap van deze organisatie geverifieerd.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.c	Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.d	Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.e	<b>Klachtenprocedure</b> De klachtenprocedure is openbaar (website en studiegids). De functionarissen naar wie wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.f	Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.g	Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	
7.h	Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard. <i>Audit: toon aan.</i>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		<input checked="" type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> o	



Tekortkomingen      Geen tekortkomingen

Audit dd      13-04-2022

Auditor      Eric van Duyvenvoorde

Voor akkoord instituut:

Naam      Martine Boonstra

Handtekening\*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MB', is written on a white background.

\*Met ondertekening verplicht het instituut zich om zich gedurende de periode van registratie te blijven voldoen aan de door het CRKBO gestelde eisen.

